

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kemajuan era globalisasi di Indonesia terus menerus mengalami perkembangan positif, perkembangan tersebut mengakibatkan banyak hal yang berubah menjadi maju atau lebih berkembang dengan sangat pesat, seperti perkembangan teknologi dan informasi serta bisnis, diantaranya bisnis penjualan *smartphone*. Kesuksesan yang dicapai oleh suatu perusahaan dalam bisnis penjualan *smartphone* dapat dilihat dari kinerja yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut. Karena kinerja mencerminkan kemampuan perusahaan dalam mengelola dan mengalokasikan sumber dayanya, maka kinerja menjadi hal penting yang harus dicapai setiap perusahaan.

Kinerja perusahaan dapat diukur dengan menggunakan informasi keuangan dan non keuangan. Informasi non keuangan dapat berupa kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan kinerja perusahaan dapat diukur dengan rasio keuangan dalam periode tertentu. Apabila kinerja perusahaan meningkat, bisa dilihat dari gencarnya kegiatan perusahaan dalam rangka untuk menghasilkan keuntungan yang sebesar-besarnya. Keuntungan atau laba yang dihasilkan tentu akan berbeda tergantung dengan ukuran perusahaan yang bergerak.

Keberhasilan suatu usaha dapat tercerminkan melalui maksimalnya hasil kinerja perusahaan dengan menghasilkan barang atau jasa yang memiliki kualitas unggul. Dengan usaha-usaha yang berkembang di Indonesia memacu para pengusaha untuk dapat menghadapi persaingan dan kompetisi dengan para pengusaha lainnya dengan memaksimalkan kualitas barang atau jasa yang dihasilkan, tetapi disisi lain tidak dapat dipungkiri bahwa konsumen semakin selektif dalam memilih sebuah produk barang atau jasa yang memiliki kualitas terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan.

Cara terbaik agar dapat memperbaiki kemampuan faktor-faktor tersebut secara berkesinambungan adalah dengan menerapkan TQM (Tjiptono dan Diana, 2009:10). Konsep TQM merupakan konsep perbaikan terus menerus yang diterapkan perusahaan di tiap-tiap level operasi, diantaranya dengan melakukan pemantauan terhadap kualitas produk dan jasa. Pemantauan kualitas yang dilakukan perusahaan dapat menekan tingkat kerusakan dari produk yang dihasilkan menjadi kecil, sehingga perusahaan tidak perlu mengeluarkan tambahan biaya lagi untuk melakukan perbaikan produk rusak, yang menjadikan beban biaya produksi kecil, laba perusahaan akan menjadi tinggi, dan konsumen mendapatkan produk yang berkualitas baik.

Fenomena bisnis penjualan *smartphone* yang semakin berkembang pesat seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat. Pertumbuhan bisnis *smartphone* di Kota Malang saat ini menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan. Tidak hanya di kota-kota besar saja, di pelosok daerah pun kini

bisnis tersebut mulai menjamur dengan berbagai tawaran fasilitas dan pelayanan. Maraknya usaha penjualan *smartphone* juga tidak bisa dilepaskan dari semakin tingginya tingkat kepercayaan masyarakat akan kebutuhan telekomunikasi.

Persaingan ekonomi yang demikian tajam seperti saat ini, maka perusahaan dituntut untuk menggunakan sistem manajemen yang baik dimana sistem manajemen ini dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Persaingan yang kuat diantara sesama perusahaan menuntut setiap perusahaan berusaha dengan sebaik mungkin untuk meningkatkan kinerjanya masing-masing tidak hanya itu, perusahaan juga harus mampu untuk mengatasi segala kendala yang dapat menghambat perkembangan perusahaan agar kelangsungan hidup perusahaan dapat terjamin.

*Total Quality Management* (TQM) merupakan salah satu alat dari manajemen kualitas, dimana penerapan TQM dalam suatu perusahaan akan memberikan manfaat yang berkelanjutan hingga tujuan utama perusahaan tercapai yaitu mendapatkan laba yang tinggi dan memiliki daya saing yang baik. Kelangsungan hidup perusahaan sangat tergantung pada kemampuan untuk memberikan respon terhadap perubahan-perubahan tersebut secara efektif. TQM telah dipandang sebagai filosofi manajemen dalam mencapai keunggulan perusahaan dalam semua aspek bisnis melalui perbaikan secara terus menerus pada organisasi secara luas. Karena itu, TQM diyakini memberikan kontribusi terhadap daya saing dan kinerja organisasi (Maddeppungeng dkk, 2016:87).

Dari keseluruhan uraian diatas, peneliti merasa tertarik untuk memahami lebih lanjut bagaimana *Total Quality Management* (TQM) dapat mempengaruhi kinerja perusahaan khususnya bagi distributor penjualan *smartphone*. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi pada Distributor Penjualan *Smartphone* di Malang)”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah *total quality management* dan kinerja perusahaan?
2. Apakah *total quality management* berpengaruh terhadap kinerja perusahaan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka peneliti menetapkan tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan *total quality management* dan kinerja perusahaan.
2. Untuk menganalisis pengaruh *total quality management* terhadap kinerja perusahaan.

#### D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang di dapat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Manajemen Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam mengambil kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan usaha untuk meningkatkan *Total Quality Management* (TQM), serta dapat memberikan kontribusi untuk distributor penjualan *smartphone* yang terkait dalam menerapkan TQM yang efektif sebagai alat bantu untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi dan evaluasi bagi peneliti-peneliti selanjutnya terutama yang berkaitan dengan manajemen operasional, khususnya *total quality management* dan kinerja perusahaan dalam hal ini distributor penjualan *smartphone*.